



HISTORIA DE ÉXITO



A pesar de que la Industria de Alimentos -como muchas otras- ha experimentado una reducción en el volumen de ventas durante los últimos años, una empresa local ha logrado superar retos y solidificarse en el mercado: Supermercados Plaza Loíza.

Liderada por la familia Márquez, esta cadena de supermercados ha ganado notoriedad por su variedad de productos y su extensa línea de mariscos, carnes, frutas y vegetales. Este factor sumado a la visión vanguardista de crear una mejor experiencia de compra para los clientes durante su visita, han redundado en el respaldo del público y en lograr aumentar de tres supermercados en el 2009 a diez a nivel Isla, cubriendo los municipios de San Juan, Ponce, Bayamón, Carolina y Trujillo Alto.

Hoy día esta empresa nativa con más de 25 años de experiencia, emplea a 560 personas y en el 2012 reportó ventas estimadas en más de \$105 millones, lo que según el estudio Radiografía del Consumidor los posiciona como terceros en el área metropolitana.



NECESIDAD



SOLUCIONES



RESULTADOS



NECESIDAD

La gerencia de Supermercados Plaza Loíza está enfocada en su meta de convertir a esta cadena de supermercados en la más vanguardista en Puerto Rico. Por ello, la tecnología juega un papel sumamente importante, ya que es la principal herramienta para lograr ser más eficientes, rápidos y precisos en la operación de la cadena.

Las diez tiendas de Supermercados Plaza Loíza están interconectadas a la oficina central, donde se mantiene el control del inventario, así como del proceso de compra y contabilidad. La información y datos de cada tienda se mantienen monitoreados por la oficina central las 24 horas, los siete días de la semana.

Se estima que el efecto que puede ocasionar la pérdida de conexión y por ende de transmisión de datos podría resultar en pérdidas diarias de alrededor de \$20,000 por tienda. A su vez, crearía un efecto adverso en áreas como control de inventario, proceso de compra y abastecimiento de las góndolas, entre otros.

Por otra parte, un día que el sistema tecnológico esté averiado provoca atraso en los procesos, al verse obligados a ejecutarlos de forma manual, en departamentos tan neurálgico como el de contabilidad.

Como es usual el crecimiento de Supermercados Plaza Loíza trajo consigo la necesidad de realizar cambios operacionales y tecnológicos para reducir costos, maximizar ganancias y ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Entre otros retos, la cadena experimentó un aumento en el manejo de datos, lo que se complicó debido a la capacidad limitada de su red. Por otra parte, según iba creciendo el negocio, su infraestructura llegó a su punto máximo de operación, lo que comenzó a producir averías e interrupciones de servicio recurrentemente. Esto se traducía a problemas en la comunicación, tiempo real, manejo y distribución de inventario, y producía dilación en las transacciones de pago, que aumentaban el tiempo de espera de los clientes.

Por otra parte, el hecho de que contaban con diferentes suplidores para servicios de telecomunicaciones, dificultaba el desarrollo de un plan estratégico integrado y aumentaba los costos en tecnología.



SOLUCIONES

Un minucioso análisis de la infraestructura tecnológica y las necesidades de Supermercados Plaza Loíza por parte de los expertos de WorldNet, concluyó en la recomendación de fortalecer la misma a fin aumentar su capacidad y lograr la interconexión de todas las instalaciones, que incluyen la oficina central y los establecimientos.

En el área de voz, data y redundancia se instaló on-net UNEL y un cuadro Cisco de 3 líneas en una de las localidades. De igual forma se reforzó la oficina central con una solución de data con servicio de Internet EFM 7.5 MG

Y T1 EFM en cada supermercado, interconectado con dicha oficina. Además se estandarizó el servicio de telefonía y data en todos los supermercados y se ofreció soporte de aplicaciones de inventario para una mejor eficiencia en su operación.

Otro de los proyectos ya completado fue la instalación de fibra en la oficina central de Calle Loíza y las localidades de Norte Shopping Center y Avenida Baldorioty de Castro, donde se migraron los servicios actuales a la nueva infraestructura.



RESULTADOS

La tecnología implantada por WorldNet en Supermercados Plaza Loíza ha mejorado sustancialmente diferentes áreas de su operación como los son el manejo de llamadas, registro, recibo y despacho de inventario, comunicación e intercambio de datos entre instalaciones y mayor rapidez en las transacciones de pago.

Todo esto redundo en motivación a los empleados al contar con nuevas herramientas para viabilizar su trabajo y en una mejor experiencia para el consumidor que patrocina las tiendas.

Sin duda la nueva infraestructura e interconexión de las localidades de Supermercados Plaza Loíza ahora los coloca en una posición más competitiva y mejora su operación obteniendo economías, que se traducen en mayores eficiencias operacionales.

“La tecnología es parte fundamental del éxito de la operación de nuestra

empresa y por ende se relaciona directamente a nuestra capacidad de crecer y solidificarnos en el mercado. Pero lo que más nos satisface es poder avanzar hacia ese nivel de excelencia en servicio que aspiramos ofrecer en todo momento a nuestros clientes”, expresa Márquez.

Es por eso que Supermercados Plaza Loíza -como cientos de clientes- han confiado en WorldNet sus necesidades en el área de telecomunicaciones, pues saben que cada una de sus recomendaciones está respaldada por un equipo de especialistas en tecnología con amplia experiencia.

“Llevamos una relación de más de ocho años con WorldNet y nos hemos sentido respaldados en todas las fases del proceso. Hoy sentimos que gracias a sus servicios seguimos avanzando hacia nuestra meta de convertirnos en el supermercado más vanguardista de todo Puerto Rico. Sin duda la tecnología de WorldNet ha sido nuestro gran aliado”, concluyó Márquez.